

## SYSTEME D'INFORMATION URBANISE et SOA

### 1. Introduction

Organisation : 1 cours – 1 TD – 3 séances projet – 1 séance de présentation orale

#### 1.1. Cours

Présentation du sujet de projet et du contexte métier.

#### 1.2. Contexte du TD et du projet

Le TD constitue la première phase d'un projet visant à mettre en application la démarche et les méthodes de conception de systèmes d'information vues en cours dans le cadre d'une architecture répartie.

Le projet se déroule en trois phases :

- La conception d'ensemble de l'architecture applicative
- La conception détaillée des applications
- La répartition des composants sur l'architecture n tiers

**Ce TD prépare le projet : il permet de prendre connaissance du contexte et initie la conception d'ensemble de l'architecture.**

#### 1.3. Domaine d'application

Le cas étudié porte sur “ la gestion des contacts commerciaux ” d'une banque. Les applications à concevoir et l'architecture du poste de travail doivent apporter une aide aux agents commerciaux d'une banque pour :

identifier et définir les contacts qu'ils doivent avoir avec leurs clients (pour proposer de nouveaux produits, proposer une meilleure utilisation des produits détenus, traiter des points administratifs ou des incidents bancaires,...)

permettre au chef d'agence de les répartir entre ses collaborateurs, et de les réaffecter en fonction de leur disponibilité,

prendre les rendez-vous et tenir leur agenda,

préparer ces rendez-vous et les projets de proposition en fonction de la connaissance des clients,

conduire les entretiens lors des rendez-vous et déclarer les résultats obtenus,

suivre la réalisation des contacts programmés.

## 2. Démarche

### 2.1. Conception d'ensemble

Elle permet d'identifier les évolutions de l'architecture applicative, nécessaires pour satisfaire les besoins des utilisateurs ; ces derniers sont décrits par plusieurs cas d'utilisation représentatifs.

**Les résultats attendus sont traduits dans :**

- Les modèles conceptuels de données du domaine étudié ; dans le cadre du TD, les MCD étant fournis, *on demande uniquement d'analyser les modèles proposés et de les compléter ou modifier si nécessaire.*
- Le découpage des CU représentatifs en scénarios élémentaires (si nécessaire) et la spécification de ces scénarios sous forme de diagramme d'activité: **diagrammes d'activité.**
- L'identification et la **définition générale des blocs applicatifs** (blocs du noyau applicatif) à concevoir ; ils seront définis, en première approche, par les structures de données qu'ils gèrent : **modèles de données découpés en blocs.**
- L'identification des cycles de vie complexe des objets métiers : **diagramme d'état (objet Contact)**
- La dynamique de l'architecture :
  - identification des principaux flux d'information échangés entre les utilisateurs et les blocs de l'architecture logique dans le cadre des CU représentatifs : **diagrammes de séquence**
  - identification des principaux flux multi blocs, synthèse et validation de l'architecture de services : **diagramme de collaboration**
- Le choix de l'environnement technique : *l'environnement technique retenu est une architecture C/S n-tiers.*

### 2.2. Conception détaillée

Elle permet d'identifier et de spécifier les composants nécessaires pour automatiser tout ou partie des outils à utiliser dans le cadre des cas d'utilisation identifiés :

les composants de l'IHM (EdF, fenêtres),

les composants du noyau applicatif (architecture applicative),

**Les résultats attendus sont :**

pour l'interface utilisateur :

- **la liste des EdF et leur description** (diagramme d'EdF)
- **la description des fenêtres (centrées OM) composant les dialogues/EdF (dessin)**
- **la liste des services invoqués par les IHM.**

pour la couche noyau

- **la spécification des SM : IHM Contact**
- **par bloc, la spécification des SOM: ( pour le projet, on se limitera à la spécification du bloc CONTACT)**

## 2.3. Architecture technique et répartition du système d'information

La répartition du système d'information précise l'implantation des composants du noyau applicatif sur l'architecture technique. L'architecture cible est une architecture n-tier. Il est convenu que la **GESTION DES CLIENTS ET DES PRODUITS restera sur site central**, par contre tout composant du système commercial peut être réparti sur des serveurs du siège ou des agences si nécessaire.

Les **résultats attendus** concernent la spécification de l'architecture technique volet production:

**serveurs : [SA/SD], localisation (diagramme organisationnel), topologie réseau (privé, général)**

**l'implantation des composants du noyau applicatif (blocs) sur cette architecture technique (préciser si les blocs sont répartis, répliqués...)**

**principaux flux (MAJ, Consultation, Sauvegarde, Réplication si nécessaire) applicatifs échangés après répartition sur l'architecture technique**

## 3. Gestion de projet et livrables

Il est demandé aux équipes de s'organiser en mode projet, sous le pilotage d'un chef de projet qui devra:

**rendre un document d'initialisation (en fin de séance TD)** décrivant les tâches identifiées, l'évaluation de charges pour chaque tâche, la répartition des tâches entre membres de l'équipe, les produits finis, les dépendances entre tâches et un planning prévisionnel, les outils de suivi.

effectuer le suivi du projet et l'animation de l'équipe

- remplissage de fiches de suivi par tâche et par membre de l'équipe
- harmonisation des livrables et des syntaxes de rédaction (ex :diagramme de séquence)

rendre un document de bilan (dossier d'initialisation, comparaison charge prévue-réalisée et explications) avec le compte-rendu du projet.

### Livrables :

Livrables chef de projet  
Compte-rendu du projet intégrant les résultats attendus (Conception d'ensemble, conception détaillée, architecture)  
Présentation orale du projet lors de la dernière séance  
Copie de la présentation orale

### Notation :

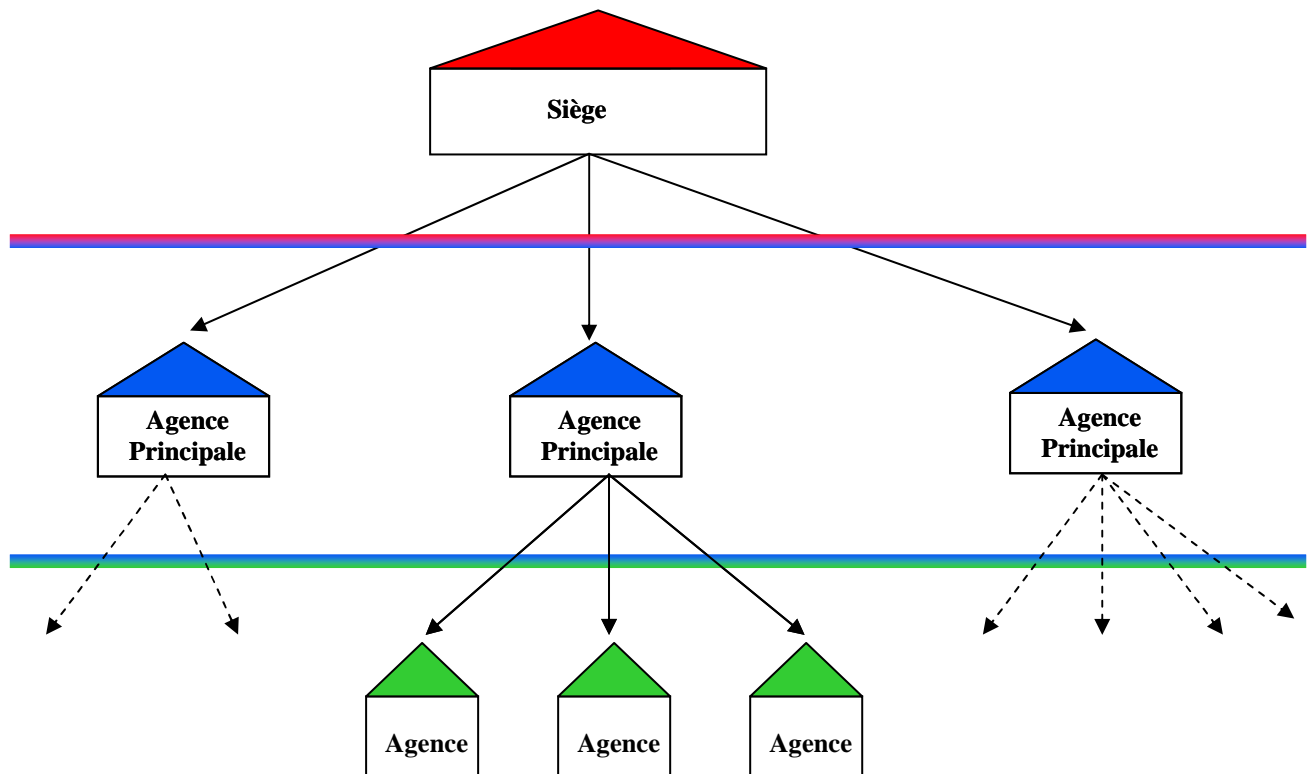
(Rapport Ecrit + oral) / 2

Rapport écrit :

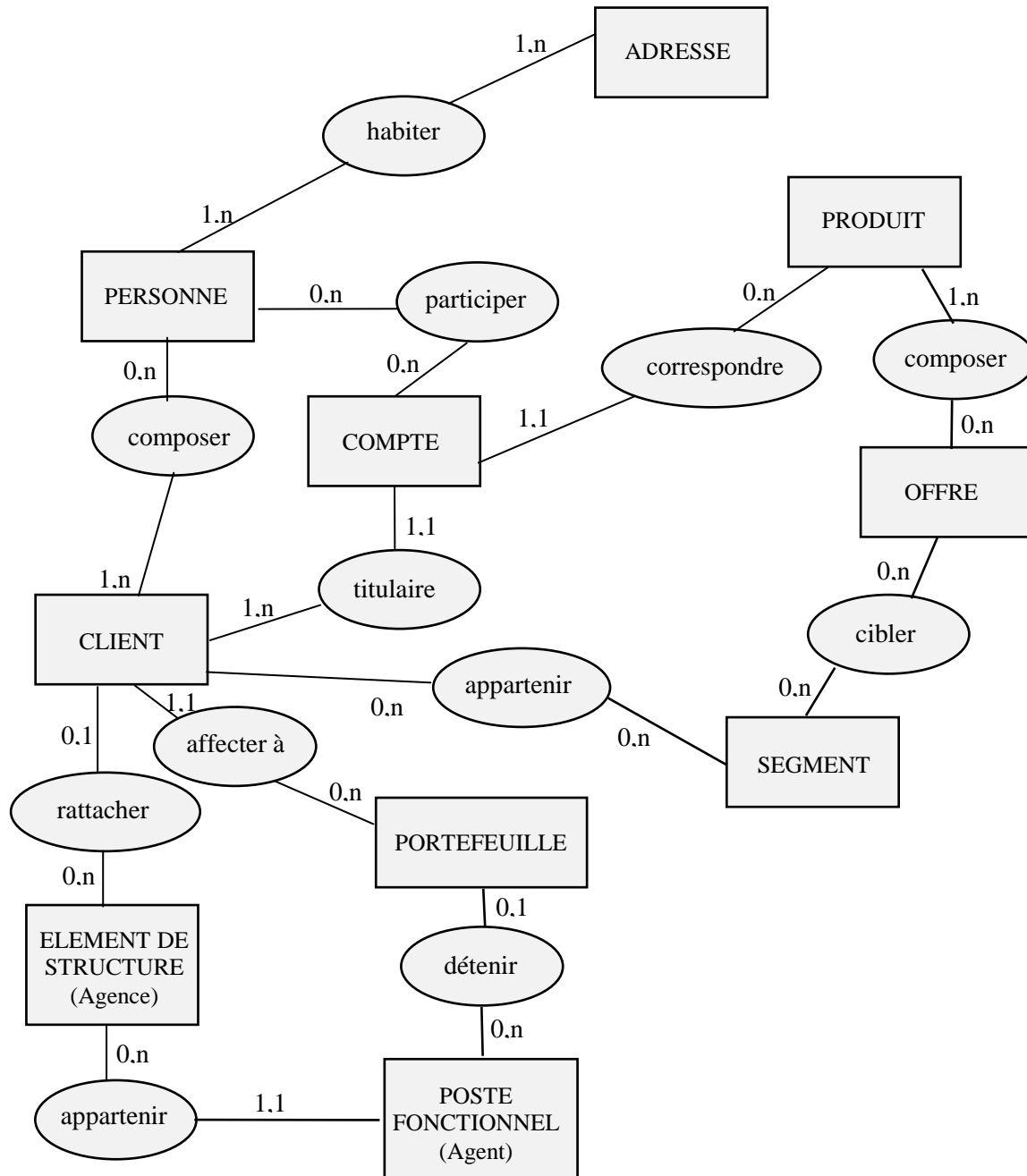
- Conception d'ensemble : 7
- Conception détaillée : 7
- Architecture technique et répartition : 4
- Bilan du projet : 2

## 4. Annexes : Diagramme d'organisation - MCD – CU

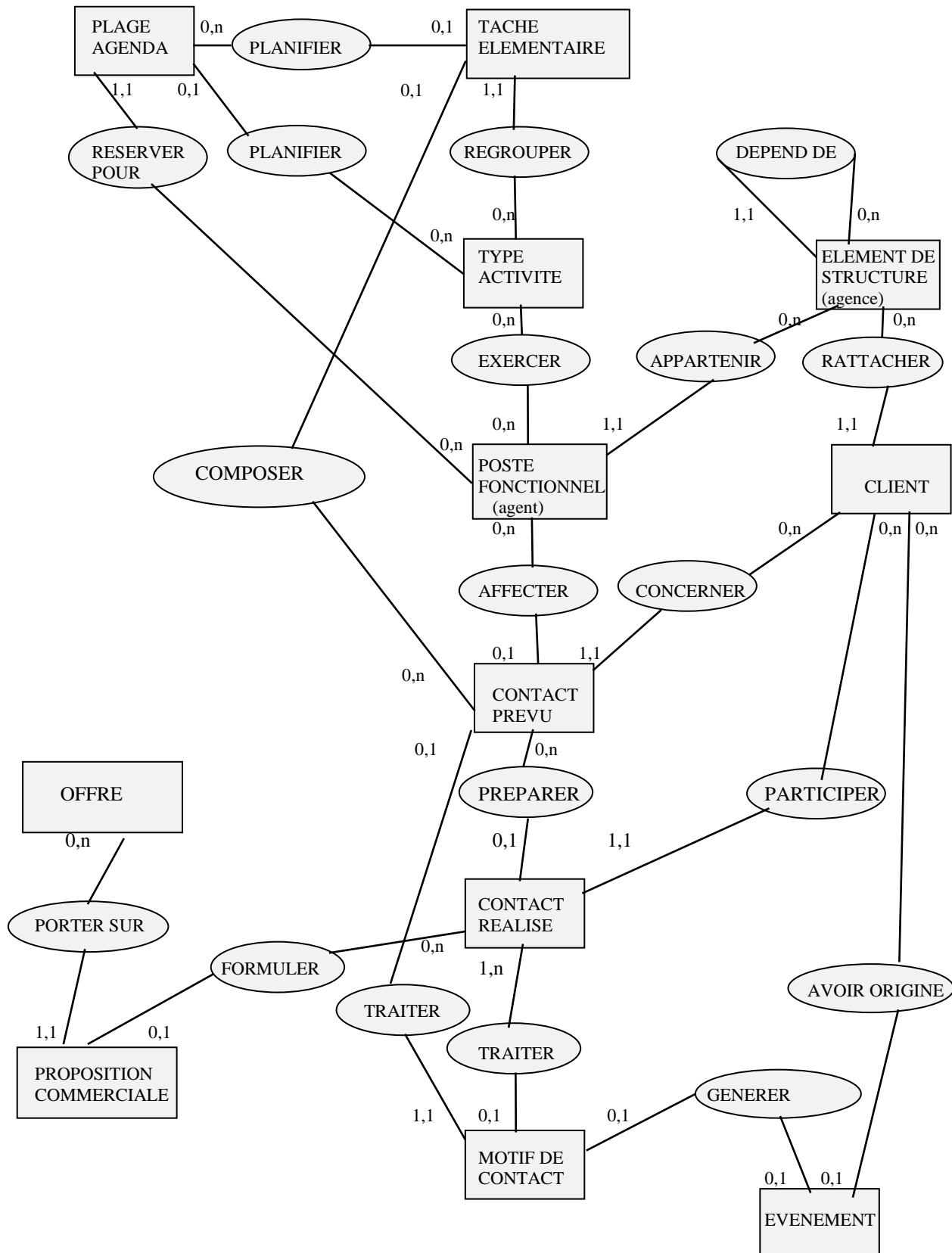
### 4.1 Diagramme d'organisation



## 4.2. MODELE CONCEPTUEL DE DONNEES CLIENTS ET PRODUITS



### 4.3. MODELE CONCEPTUEL DE DONNEES COMMERCIAL



## 4.4. Expression des besoins – Cas d'utilisation

Rôles / Fonctions concerné-e-s : Chef d'agence – Agent ( Le chef d'agence est également un agent)

### CU1 - Génération de contacts

Il s'agit de :

- générer quotidiennement, pour tous les événements captés, des motifs de contact. Et générer un contact prévu pour tout motif de contact.

### CU2 - Répartition des contacts commerciaux

Le chef d'agence affecte les contacts prévus aux agents en prenant connaissance pour chaque agent, de son potentiel mensuel (nombre de contacts), de son objectif annuel (nombre de contacts) et du nombre de contacts déjà réalisés.

### CU3 - Suivi de l'action commercial

Le chef d'agence pourra suivre l'état d'avancement des contacts affectés à un agent.

### CU4 – Gestion de la liste des contacts clients

L'agent voudra l'affichage de la liste des contacts prévus qui lui sont affectés et qu'il doit traiter afin de prendre rendez-vous ou de préparer ce contact.

L'agent pourra annuler des contacts en spécifiant obligatoirement la raison de l'annulation.

A partir de la liste des contacts prévus, l'agent pourra regrouper plusieurs contacts en un seul, car il estime pouvoir traiter lors d'un même rendez-vous les différents contacts prévus.

**Etats d'un contact:** Prévu, Affecté, RdV pris, Préparé, Réalisé, Annulé.

### CU5 - Planification de l'activité de l'agence du mois suivant

Elle est effectuée par le chef d'agence de manière mensuelle (avant le 15 du mois précédent). Une plage agenda est planifiée pour un type d'activité (Phoning, Guichet, Administratif, Absence, Congés, Formation) qui sera précisé lors de sa création. Suite à la planification des activités, le temps disponible de chaque agent est transformé en nombre de contacts potentiels, qui sera utilisé lors de l'affectation des contacts.

### CU6 - Planification des contacts commerciaux

L'agent pourra gérer son temps consacré aux contacts commerciaux en prenant des rendez-vous (type d'activité 'Contact commercial'), en associant à la plage agenda un contact prévu qui lui est affecté. En sortie l'agenda lui permet d'éditer une lettre de confirmation de rendez-vous.

Pour prendre rendez-vous, l'utilisateur devra pouvoir consulter les informations sur le client (caractéristiques, n° de téléphone, ...).

Une rencontre spontanée avec un client sera inscrite dans l'agenda avec le type d'activité 'Contact spontané', donnera lieu à un contact réalisé mais sans association de contact prévu.

### CU7 - Consultation des agendas

L'utilisateur pourra utiliser ( prise de rendez-vous, modification, annulation de rendez-vous et réaffectation d'un rendez-vous à un autre agent) son agenda ou celui d'un des agents de son agence.

Les plages agendas seront présentées sous forme:

- d'une vue hebdomadaire pour la présentation agent (un agent),
- d'une vue quotidienne pour la présentation agence (tous les agents).

### **CU8 - Préparation d'entretien par un agent**

Elle a pour but d'améliorer l'efficacité commerciale du contact. Dans cette situation toutes les informations du dossier client sont consultables. L'agent doit profiter de l'occasion pour rafraîchir les informations qu'il sait obsolètes. Au cours de la préparation, l'agent a la possibilité de faire une ou des propositions sur les offres du catalogue. Un compte-rendu de préparation clôture obligatoirement cette situation et enregistre ainsi toutes les annotations qui seront utiles lors de l'entretien.

### **CU9 - Conduite de l'entretien par l'agent**

Après avoir identifié le client et le contact, l'agent peut afficher le compte-rendu de préparation, si une préparation a été faite. Il peut ensuite naviguer à sa guise dans le dossier client, modifiant au passage les informations si nécessaire et soumettant ses propositions au client.

Un rapport d'activité commerciale clôture et valide l'entretien en enregistrant les informations suivantes:

- la date de l'entretien
- l'agent
- la personne rencontrée
- propositions faites aux clients
- résultats en termes de produits souscrits (nombre et nature)

### **CU10 - Consultation du dossier client**

Dans cette situation l'agent consulte le dossier client, le modifiant si nécessaire.

Le dossier client a pour but de répondre aux différents besoins rencontrés face à un client: informations, connaissance, motifs de contact, historique... afin d'optimiser la gestion de contacts. Le dossier client est le support pour un agent lorsqu'il va préparer ou conduire un entretien, ou lorsqu'il veut consulter des informations sur un client.

La structuration du dossier est effectuée autour de trois thèmes principaux:

- bilan / personne regroupant:
  - \* des informations spécifiques comme les données signalétiques, les revenus, les charges, la profession, la fiscalité, le logement,
  - \* des informations sur les cotations du client : ce sont des vues sur le risque, le potentiel, la réciprocité,
- produits: il s'agit de la synthèse de ce que possède le client à la banque et à la concurrence, tant en terme de produits qu'en terme de services et informations quant à l'utilisation de ceux-ci,
- la relation banque/client regroupant les informations intéressant l'agent dans ses relations avec le client : les techniques de contact à privilégier ou à éviter, les propositions (faites ou à faire), l'historique sur les contacts réalisés, incidents antérieurs, événements à venir, réclamations faites par le client.